

**PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI, KEMUDAHAN,
RESIKO DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT ULANG
NASABAH BANK DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

FAISAL DEDI PURWADI
B 200 090 061

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

“PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI, KEMUDAHAN, RESIKO DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT ULANG NASABAH BANK DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING (Studi Pada Nasabah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta)”.

Yang ditulis oleh :

FAISAL DEDI PURWADI

B 200 090 061

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Oktober 2013
Pembimbing



(Fauzan SE, M.Si)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Dr. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **FAISAL DEDI PURWADI**
NIRM : **06.6.106.02030.50061**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **“PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI
INFORMASI, KEMUDAHAN, RESIKO DAN
FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT ULANG
NASABAH BANK DALAM MENGGUNAKAN
INTERNET BANKING (Studi Pada Nasabah Bank
Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta)”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Oktober 2013

Yang membuat pernyataan,

(FAISAL DEDI PURWADI)

MOTTO

“Jika kamu mendapat kesusahan, ingatlah menyimpan kesabaran ”

(Horatius)

“Jika kita melakukan sesuatu dengan keikhlasan niscaya ganjaran yang kita terima juga sebanding dengan apa yang kita usahakan, kalau kita melakukan semua yang kita upayakan sesungguhnya kita akan terkejut dengan hasilnya”

(J. Franklyn)

“Keyakinan menentukan kejayaan, kejayaan pula akan menentukan kebahagiaan”

(Henry Ward Beecher)

“Kurang semangat mengakibatkan lebih banyak kegagalan berbanding kurangnya kebijaksanaan atau kemahiran ”

(Flower A. New House)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur kupersembahkan karya ini teruntuk :

Allah SWT, yang selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya

Ibu, Bapak dan Kakak

Terimakasih telah mensupport dan membimbing penulis selama ini

Terima kasih atas doa yang selalu mengiringi setiap langkah penulis dan

pengorbanan tanpa pamrih kepada penulis

Terima kasih kepada teman – teman yang selalu mensupport dan telah banyak

berbagi dalam segala hal, serta doa dan dukungannya

ABSTRAKSI

Dalam penelitian ini, peneliti meneliti mengenai Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta). Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis pengaruh persepsi teknologi informasi, pengaruh kemudahan, pengaruh resiko, fitur layanan terhadap minat ulang nasabah menggunakan *internet banking*.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri yang pernah dan ingin menggunakan kembali *internet banking* dan juga nasabah yang berminat menggunakan jasa internet banking Bank mandiri dalam melakukan segala jenis transaksi di wilayah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta. pengambilan sampel di lapangan menggunakan teknik *convenience sampling*. Metode *convenience sampling* adalah metode pengumpulan sampel *nonprobability sampling*.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa (1) Persepsi Teknologi Informasi berpengaruh Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking. (2) Persepsi Kemudahan berpengaruh Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking. (3) Resiko tidak berpengaruh Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking. (4) Fitur Layanan tidak berpengaruh Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet banking.

Kata Kunci: Teknologi informasi, kemudahan, resiko, fitur layanan dan minat ulang

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Wr. Wb

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI, KEMUDAHAN, RESIKO DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT ULANG NASABAH BANK DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING (Studi Pada Nasabah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta)”** ini dapat terselesaikan.

Banyak pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Fatchan Achyani, M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Fauzan SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan senantiasa sabar dalam memberikan bimbingan serta arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Banu Witono, SE, Ak., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang selama ini selalu memberikan arahan pada penulis selama menempuh bangku perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Seluruh staf dan karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Ibu dan Bapak tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa selama ini.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2009 yang selalu mengiringi penulis selama menembuh bangku perkuliahan.
9. Teman-teman akuntansi 2009 kelas B.
10. Anak kosan Wisma Nugroho.
11. *My best friend*, Ndomble, Bagas, Bolenk, Surya, Astri, Desi, Pongge, Adit, Hanung, Fany, Aan, Suci, Yunisa, Dita yang selalu mensupport.
12. Dan berbagai pihak yang secara tidak langsung telah memberikan bantuan, semangat dan doa.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik yang membangun selalu diharapkan oleh penulis. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membacanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Surakarta, Oktober 2013

Penulis,



(FAISAL DEDI PURWADI)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka	12
1. Teknologi Informasi.....	12

2. Persepsi Teknologi Informasi (<i>Perceived usefulness</i>).....	18
3. Persepsi Kemudahan (<i>Perceived ease of use</i>).....	19
4. Resiko.....	21
5. Fitur Layanan	21
B. Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis	22
1. Persepsi teknologi dengan minat ulang nasabah menggunakan <i>internet banking</i>	22
2. Persepsi kemudahan terhadap minat ulang nasabah menggunakan <i>internet banking</i>	25
3. Resiko Dengan Minat Ulang Nasabah Menggunakan <i>Internet Banking</i>	27
4. Fitur layanan dengan minat ulang nasabah menggunakan <i>internet banking</i>	29
C. Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel	31
C. Data dan Sumber Data	33
D. Metode Pengambilan Data	34
E. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	35
F. Metode Analisis Data	37
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Responden	43

B. Statistik Deskriptif	44
C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	45
D. Uji Asumsi Klasik	47
E. Uji Hipotesis	50
F. Pembahasan.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	56
B. Keterbatasan	56
C. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4. 1 Daftar Kuesioner	43
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif.....	44
Tabel 4. 3 Uji Validitas Data.....	45
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reabilitas Data.....	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas Data	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinieritas.....	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Autokorelasi.....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Hipotesis	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji F.....	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar. 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	61
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Kuesioner	65
Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik	71